

# 令和 6 年度指定管理業務評価シート

|                |                                                                                                                                               |       |                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| 評価対象期間         | 令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日                                                                                                               | 施設所管課 | 観光交流課             |
| 施設名            | 三朝町ふるさと健康むら                                                                                                                                   | 指定管理料 | 4, 5 3 3, 0 0 0 円 |
| 指定管理者名         | 三朝温泉観光協会                                                                                                                                      |       |                   |
| 指定管理期間         | 令和 4 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日                                                                                                               |       |                   |
| 施設の概要          | 所在地 三朝町大字横手15番地 1<br>目的 本施設を適正かつ円滑に管理する。<br>施設 管理棟（鉄骨平屋建）、物産館、喫茶コーナー、織物公房、ギャラリー公房、芝生広場、その他<br>附属施設<br>運営方針 町民の余暇活動と交流を助長し、町民の健康で文化的な生活の向上を図る。 |       |                   |
| 指定管理者<br>の主な業務 | ・施設及び付属設備の維持管理、運営に関する業務<br>・施設の利用の許可及び利用料の徴収に関する業務                                                                                            |       |                   |

## 1. 事業評価

| モニタリング項目                            | 指定管理者 | 施設所管課 |              |                                                        |
|-------------------------------------|-------|-------|--------------|--------------------------------------------------------|
|                                     | 自己評価  | 評価    | 確認方法         | 備考                                                     |
| (1) 公共サービスの実施状況                     |       |       |              |                                                        |
| 協定書、仕様書、事業計画に基づく事業が適切に行われたか         | B     | B     | 聞き取り<br>書類確認 | 協定書、事業計画の内容について、適切に実施されている                             |
| 基準に基づき、適正な人員配置がなされたか                | C     | C     | 聞き取り         | 職員の高齢化により施設運営が難しくなっている                                 |
| 業務に必要な研修や職員の育成がなされたか                | C     | C     | 聞き取り         | 必要最小限の育成はされているが、職員の高齢化により意欲不足の部分がみられる                  |
| 平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか       | A     | A     | 聞き取り         | 苦情等は特になし                                               |
| 利用実績に関する帳簿が作成され、適正に管理されているか         | B     | B     | 聞き取り<br>書類確認 | 適切に管理されている                                             |
| 減免対象者は適切に減免しているか                    | B     | B     | 聞き取り<br>書類確認 | 適切に対応されている                                             |
| 地域の活性化等につながる活動等への配慮はあるか             | B     | B     | 聞き取り         | 広場の芝生、ホテルの小川の管理により利用しやすいよう配慮されている                      |
| 満足度調査を実施し、その結果は妥当か                  | C     | C     | 聞き取り         | 施設として満足度調査等を実施していないが、じゃらんネット利用者については、口コミを確認し満足の評価を得ている |
| 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか            | B     | B     | 聞き取り         | 利用者から要望があった公園やトイレ利用についての注意看板を設置する等対応している               |
| 利用者拡大のための改善、努力がなされているか              | B     | B     | 聞き取り         | 陶芸教室等の情報発信、チラシの更新やメディア取材等の対応をされている                     |
| (2) 施設の維持管理の実施状況                    |       |       |              |                                                        |
| 施設の清掃、警備、衛生管理は適切に行われているか            | B     | B     | 現地確認<br>聞き取り | 職員により施設の清掃や衛生管理は適切に行われている                              |
| 備品、設備、施設の点検・修繕は適切に行われたか             | B     | B     | 現地確認<br>聞き取り | 設備、備品等の点検を定期的に行い、修繕等予算の範囲内で適切に行われている                   |
| 消耗品の補充が適切に行われているか                   | A     | A     | 現地確認<br>聞き取り | 不足することなく適切に行われている                                      |
| 再委託先の業務を適切に管理しているか                  | B     | B     | 聞き取り         | 芝生管理を専門業者に委託し、適切に管理している                                |
| 点検等によって異常等が認められたとき、迅速かつ適切に処置が実施されたか | B     | B     | 聞き取り         | 点検により修繕が必要な場合は速やかに行った                                  |

|                                      |   |   |              |                                                           |  |
|--------------------------------------|---|---|--------------|-----------------------------------------------------------|--|
| (3) 法令等の遵守状況                         |   |   |              |                                                           |  |
| 個人情報の管理は適切に行われたか                     | B | B | 聞き取り         | 個人情報の管理を適切に行っている                                          |  |
| 町税、国税、社会保険料等の滞納はないか                  | A | A | 聞き取り         | 滞納なし                                                      |  |
| 労働関係法規（労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等）を遵守しているか | A | A | 聞き取り         | 遵守できている                                                   |  |
| 設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか            | A | A | 書類確認         | 消防設備点検等、適切に実施されている                                        |  |
| (4) 施設運営に関する情報の公開・発信                 |   |   |              |                                                           |  |
| ホームページ等可能な媒体を利用して情報公開しているか           | A | A | 聞き取り         | 三朝温泉公式ホームページ上での施設案内、イベント案内の情報発信の他、パンフレット、チラシによる情報公開を行っている |  |
| 施設案内、事業開催案内等について周知広報を行っているか          | A | A | 聞き取り         | 三朝温泉公式ホームページ上での施設案内、イベント案内の情報発信の他、パンフレット、チラシによる周知広報を行っている |  |
| 満足度調査結果等を公表しているか                     | D | D | 聞き取り         | 満足度調査を実施していない                                             |  |
| 町への報告体制が確立されているか                     | B | B | 聞き取り         | 適宜町へ報告を行っている                                              |  |
| (5) 施設の経営状況                          |   |   |              |                                                           |  |
| 事業収支は妥当であるか                          | B | B | 聞き取り<br>書類確認 | 事業収支報告書にて確認                                               |  |
| 施設の運営に要する経費削減の取り組みは適切になされているか        | B | B | 聞き取り<br>書類確認 | 価格高騰の中、光熱水費、備品費の削減に努めている                                  |  |
| (6) リスク管理の状況                         |   |   |              |                                                           |  |
| 基準に基づき、保安、警備業務が適切に行われているか            | B | B | 聞き取り<br>書類確認 | 点検、施錠など適切に管理されている                                         |  |
| 緊急体制マニュアル等は整備されているか、職員に周知されているか      | B | B | 聞き取り<br>書類確認 | 緊急体制について消防計画を作成し、職員で共有している                                |  |

## 2. 指定管理者の経営状況（全般）について

|       |                                                                                                                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | 利用者増と共に陶芸体験、サンテの売上が徐々に増えているが、町委託金により黒字となっている。また、職員の欠員と高齢化のため、業務管理が何とか出来ている状況であり、十分な対応とは言えず活気が足りないと思っている。今後、活気を生む対策を考えて行きたい。                                                        |
| 施設所管課 | 陶芸体験の収入は、施設内で一番大きな収入となっており、喫茶サンテにおいては、材料費高騰によりメニューの料金改定、食べ放題の中止をされたが、売上は陶芸体験に続く大きな収入となっている。陶芸体験の予約サイトであるじゃらんの口コミも好評であり、サンテ内で販売している白狼焼の売り上げも好調である。引き続き、職員の意欲向上と売上増加に向けた取り組みをお願いしたい。 |

## 3. 自主事業の実施状況（具体的な取り組み）について

|       |                                                                                                                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指定管理者 | 令和5年度に、外（管理棟）のトイレに対して苦情があったが、掃除を徹底し良くなった。また、芝生の不適切な利用（ゴルフ練習、自転車利用など）については貼り紙で対策しているが、未だ課題として残っているため、看板設置等を検討したい。一方、陶芸体験の評判は良く、今後、健康むら全体で利用が増えるよう対策すると共に、人が行きたい施設となるように努めて行きたい。 |
| 施設所管課 | 広場の利用については対策はされているが、不十分な点については是非検討、対応いただきたい。また、情報発信については、ホームページやチラシの活用と併せてSNSでも、広場や施設、体験の様子を発信していただくとともに、満足度調査にも取り組みいただき人が訪れたい施設となるよう努めていただきたい。                                |

#### 4. 総括評価

|   |       |                                                                                                                                                                          |
|---|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D | 総括評価  |                                                                                                                                                                          |
|   | 指定管理者 | 体験施設の利用料や物販、喫茶の運営により、ある程度収益があるが、指定管理費の委託費を除くと赤字となってしまう。広場の管理や喫茶、体験施設の運営といったふるさと健康むら全体の現状を把握し、どう改善していくか考えて行く必要がある。一先ず、人員の問題を解決し、老朽化が進んでいる施設の対策についても検討していきたい。              |
|   | 施設所管課 | 喫茶サンテでは、材料費高騰により値上げを行ったが、収益を伸ばしていることは評価できる。人材確保、人材育成（意欲向上）といった課題があるが、ふるさと健康むらの体験施設は評価が高いため、SNSの活用も行い、意欲を持って集客に努めていただきたい。また、満足度調査に取り組んでいただき、人が訪れたくなる施設に向けた業務改善に努めていただきたい。 |

#### 5. その他特記事項（※施設担当課記載欄）

|          |                                                                                                                                                               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 特に評価される点 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・喫茶サンテでは、材料費高騰によりメニュー値上げを行ったが、減収になることなく収益を伸ばし運営している。</li> <li>・陶芸では、陶芸教室の利用料収入の増加とともに、喫茶での物販についても売上を伸ばしている。</li> </ul> |
| 改善が望まれる点 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足度調査を実施し、利用者の要望や状況把握に努めていただきたい。</li> <li>・ホームページの他、SNSを活用し、広場や施設、体験の様子等を発信し、ふるさと健康むらの認知度向上に取り組んでいただきたい。</li> </ul>   |

### 評価基準

#### （１）項目別評価

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| A | 求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある    |
| B | 求める管理水準が適切に実施されている             |
| C | 求める管理水準に概ね沿った内容ではあるが、一部に課題がある  |
| D | 求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する     |
| E | 求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がされている |

#### （２）総括評価

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| A | 項目別評価が全てB以上（適切等）であり、かつAが70%以上である   |
| B | 項目別評価が全てC以上であり、かつB以上が70%以上である〈A以外〉 |
| C | 項目別評価が全てC以上である〈A及びB以外〉             |
| D | 項目別評価にDが含まれている                     |
| E | 項目別評価にEが含まれている                     |